

Influencia del Clima Laboral en Eve Distribuciones sobre la Transformación en la Comunicación
Organizacional

Erika Jessenia Castaño Rueda y Alejandra Parra Mejía

Universidad Libre Seccional Pereira

Notas del autor

Érika Jessenia Castaño Rueda y Alejandra Parra Mejía, facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables, Universidad Libre Seccional Pereira

Este proyecto ha sido financiado en su totalidad por las estudiantes autoras de la presente
investigación

La correspondencia relacionada con este proyecto debe ser dirigida a Érika Jessenia Castaño
Rueda y Alejandra Parra Mejía

Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Universidad Libre Seccional
Pereira.

Contacto: erika-castanor@unilibre.edu.co

Agradecimientos

A los directivos de Eve Distribuciones, por su colaboración para realizar esta investigación y a los empleados que de una u otra forma colaboraron con la obtención de la información requerida.

A los docentes de la Universidad Libre Seccional Pereira por el aporte a nuestra formación personal y profesional en el transcurso de la Carrera.

Al Docente Orlando Rodríguez García por su entrega, acompañamiento y direccionamiento durante el proceso de investigación.

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Abstrac	6
Referente conceptual de la investigación.....	7
1.1 Introducción	8
Objetivos	11
1.2.1 Objetivo General.....	11
1.2.2 Objetivos Específicos.....	11
1.3 Justificación	11
1.4 Planteamiento del problema.....	14
1.4.1 Descripción del problema	14
1.4.2 Formulación del problema	15
Factores que influyen en el clima laboral de los colaboradores y la organización Eve	
Distribuciones S.A.S	16
Pregunta de Investigación	17
Referente teórico	18
2.1 Marco teórico	21
Clima organizacional	23
Importancia de clima organizacional	23
2.2 Marco contextual:	24
2.3 Marco Legal	25
2.4 Marco Conceptual	27
Metodología de la Investigación	30
3.1 Metodología del estudio.....	30
Enfoque	31
3.1.1 Tipo de Estudio	33
3.1.2 Definición del tipo de investigación	33
3.1.3 Población y muestra	34
3.1.4 Recopilación de la información	35
Criterios de inclusión y exclusión.....	36

3.1.6 Técnicas de recolección de información	36
3.1.7 Proceso para la recolección de información	37
Resultado, análisis y discusión	38
4.1 Análisis de resultados	39
Diagnóstico de clima organizacional en Eve Distribuciones S.A.S	40
Descripción de la transformación organizacional en Eve Distribuciones S.A.S	51
Relación de la transformación organizacional con el clima organizacional	64
4.2 Discusión de los resultados	71
Conclusiones y recomendaciones	73
5.1 Conclusiones	73
5.2 Recomendaciones	74
Referencias bibliográficas	76
Anexos	78

Resumen

Eve Distribuciones S.A.S es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de productos farmacéuticos, consumo masivo, dispositivos e insumos médicos, con una trayectoria en el mercado que supera los 39 años en la industria colombiana. Situada como una de las 500 empresas más grandes del país, cuenta con más de 1000 colaboradores que prestan sus servicios a los diferentes canales de administración, comercialización y distribución.

En el momento no se cuenta con estudios que permitan identificar la importancia y consecuencias de tener un buen clima laboral en la empresa y cómo afecta de manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización. Por eso se evaluó el estado de cada uno de los factores climáticos, para identificar iniciativas de cambio que nos permitan asegurar el impacto en el potencial de los colaboradores, en la estructura organizacional, las relaciones que influyen en el comportamiento de ambos, las percepciones que se tienen del clima laboral y las condiciones de motivación laboral.

Por todo esto surge el interrogante ¿De qué manera el clima laboral en Eve Distribuciones S.A.S influye en la transformación de la comunicación organizacional? Para dar respuesta a este interrogante se plantea un objetivo general: analizar la influencia del clima laboral en Eve Distribuciones S.A.S sobre la transformación de la comunicación organizacional que permitió generar estrategias creando un buen clima organizacional y un mejoramiento continuo con todos los procesos misionales, desarrollando un diagnóstico sobre el ambiente laboral de la empresa que evidencia la importancia sobre gestión del recurso humano.

Palabras clave:

Clima laboral

Cultura organizacional

Comunicación organizacional

Productividad

Abstrac

Eve Distribuciones S.A.S is a company dedicated to the distribution and commercialization of pharmaceutical products, massive consumption, devices and medical equipment. Eve Distribuciones S.A.S has over 39 years of trajectory in the marketplace of Colombia's industry. It also counts with 1,000 employees whose services are focused on administrative, commerce and distribution areas; Positioning Eve Distribuciones as one of the 500 biggest companies in the country.

An unpleasant work environment can negatively affect employees' performance. Currently, there are no studies that can address the importance and consequences of having a good work environment. For this reason, each of the affecting factors were evaluated to identify new initiatives to create a change in the Structural organization, the behavior as result of the relationship between the employee and work duties, the employees' perception about the work environment, and the employees' work motivation.

As result of this information following question was raised: In what way is work environment at Eve Distribuciones S.A.S affecting the transformation of the organization's communication. To address this question; the following general objective was proposed: Analyzing the influence

of the work environment at Eve Distribuciones S.A.S over the transformation of the organization's communication. Allowed the generation of new strategies to create a good work environment and the lead to a continuous improvement on the mission process and diagnosing the company's work environment can evidence the importance of human resources actions.

Referente conceptual de la investigación

1.1 Introducción

El clima laboral es el ambiente interno donde se desarrollan actividades laborales de las organizaciones que generan situaciones circundantes que rodean el estado de ánimo de los colaboradores en las organizaciones, es la situación que se refleja en sus actividades y que influyen en su satisfacción y productividad y que interviene de manera directa en el desempeño de los mismos. Es por eso que el tema de investigación relaciona el clima laboral en la empresa Eve Distribuciones S.A.S. Este tipo de investigaciones ayudan a las empresas a mejorar la comunicación de las organizaciones y a lograr una eficacia en cada uno de sus colaboradores para lograr las metas fijadas.

En la actualidad las organizaciones deben de tener muy presente y ser muy conscientes en el momento de manejar el clima organizacional, si desean tener buena gestión con el recurso humano, realizando buenos procesos de contratación, seguimientos de desempeño laboral, seguimiento a los ambientes laborales y a las relaciones interpersonales de los colaboradores, garantizándoles programas que estimulen el bienestar, productividad y el buen manejo de la inteligencia emocional en la vida laboral de los colaboradores.

La evaluación del ambiente laboral es una herramienta esencial para la cultura organizacional, ya que permite realizar iniciativas de cambio influyendo de manera productiva y en el bienestar de la organización, esto teniendo en cuenta que el comportamiento de los colaboradores no

depende únicamente de su comportamiento en el lugar de trabajo si no del clima laboral que percibe.

Eve Distribuciones S.A.S se encuentra ubicada en el sector comercial, es una entidad que se enfoca en la venta y distribución de productos farmacéuticos y de consumo masivo. Si se tiene en cuenta el fuerte mercado competitivo y la crisis económica es imperativo implementar herramientas que permitan el crecimiento interno y externo de la empresa.

Estas herramientas pueden ser variables dependiendo de los requerimientos de la empresa. Entre las principales necesidades a intervenir en Eve Distribuciones S.A.S se encontraban las centralizadas en el área de gestión humana, donde se destacan unos procesos imprescindibles por su importancia; entre ellos están las evaluaciones del desempeño por competencias, la capacitación del personal y bienestar laboral.

Basados en esto el objetivo de identificar cuál es el estado de los factores de clima laboral y cómo esto genera iniciativas de cambio en Eve Distribuciones S.A.S. Permitirá generar estrategias para tener un buen clima organizacional y un mejoramiento continuo con todos los procesos misionales, generando un diagnóstico sobre el ambiente organizacional de la empresa que evidencia la importancia sobre la gestión del recurso humano, generando sensibilización de los colaboradores y directivos para realizar sus funciones en un ambiente laboral agradable dando como resultado el cumplimiento eficiente de sus funciones de manera objetiva.

La metodología aplicada a esta investigación es cualitativa ya que permite hacer análisis sobre los datos recolectados para la veracidad de la información, nos permite evaluar e interpretar el comportamiento de cada uno de los colaboradores mediante entrevistas, esta no plantea hipótesis específicas sino preguntas abiertas. Este tipo de investigación cualitativa pretende analizar el problema del clima organizacional de Eve Distribuciones S.A.S y sus características para tomar decisiones a partir de allí se pretende transformar, cambiar y mejorar.

El ambiente laboral y la cultura que se ve hoy día en las empresas son temas que desde hace tiempo han sido blanco de estudio de los investigadores esto con el fin de entender su origen, explicarlo y definirlo, también se enfoca en identificar los mecanismos para hacer crecer la productividad y la motivación de los colaboradores y con esto lograr los mayores beneficios en las organizaciones.

El precursor de los estudios sobre el clima laboral habría sido Kurt Lewin, en la década de los 40 al concluir producto de su investigación que “el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona”. **(Edel, 2007)**

Sin embargo quien llevo a la investigación y el punto de partida de este concepto fue el postulado de Cornell en el 1950, quien definió “el ambiente laboral como la unión de lo que piensan las personas que hacen parte de la organización” **(Fernandez & Sanchez, 1997)**

El principal hallazgo de esta investigación es que solo el 39% se siente motivado por sus superiores para lograr su trabajo y solo un 36 % recibe motivación para hacer sugerencias de mejoras en sus labores, los no tan altos niveles de motivación influyen de manera negativa en el

clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa. Este estudio es un ejemplo para la evaluación de las variables psicosociales de los colaboradores en la organización.

Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar la influencia del clima laboral en Eve Distribuciones S.A.S sobre la transformación en la comunicación organizacional.

1.2.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar el clima laboral en Eve Distribuciones S.A.S.

Describir la transformación de la comunicación organizacional en Eve Distribuciones S.A.S

Relacionar el clima organizacional y la transformación de la comunicación en la organización.

1.3 Justificación

El ámbito, y las condiciones culturales, sociales y económicas y todos los clientes externos e internos que tiene la empresa deben exigirle identificar cuáles serían los aspectos que les pueden ocasionar conflictos organizacionales deben contar con capacidades que les permitan enfrentarse a los retos y procesos cada vez más cambiantes. Y así se puedan establecer y desarrollar procesos que permitan brindar soluciones que permitan dar buenos resultados en las labores y procesos que se desempeñan. Por esto es muy importante estudiar y estar a la vanguardia sobre todos los

cambios que se realicen del el clima laboral y en las labores que desempeñen los trabajadores , ya que de esto depende su productividad laboral.

Esto nos permite identificar que direccionar el talento humano de hoy nos da uno de los retos más complejos y nos permite crear y ser resolutivos para tener una buena administración del talento humano viéndolo con el factor más importante para el logro de los objetivos

Administrar el talento humano nos muestra que, formar y transformar las posibilidades y habilidades de cada individuo. La necesidad de estudiar el clima laboral parte de resolver la incertidumbre de conocer si los empleados se sienten a felices con el trato que se les da de manera psicológica, física, o material, ya que si cada trabajador se siente satisfecho, se verá reflejado en los clientes a los cuales van dirigidos todos los esfuerzos de la empresa. También es necesario un clima organizacional favorable para generar estabilidad personal y para cumplir los aspectos misionales de la empresa.

El estudio del clima organizacional es una herramienta necesaria para el área de talento humano, debido a que esta evaluación nos da una visión más amplia de como innovar en procesos de mejora, directamente en la producción y en el crecimiento de la organización , debido a que la manera de comportarse de los colaboradores en su área de trabajo, no se trata solamente de sus habilidades personales sino también de la forma en la que se siente en su lugar de trabajo, su relación con sus compañeros de trabajo y sobre todo el acompañamiento que percibe de la organización,

El presente estudio de clima laboral en la empresa Eve Distribuciones S.A.S. Se genera como una oportunidad de mejora e innovadora para la organización, dado a las pocas investigaciones

existentes que se han generado en la empresa y que de esta investigación surjan nuevas posibilidades que nos permitan desarrollar estrategias e incidir en las características y las capacidades del factor humano, y creando espacios donde los altos mandos puedan dar a conocer sus propuestas y estrategias que les permitan intervenir, de manera oportuna y adecuada en las decisiones organizacionales y administrativas y en todos los procesos claves generando como resultado procesos enfocados en el éxito y motivando uno de los activos más importantes de la organización, las personas.

Este estudio también nos permitirá el crecimiento y mejoramiento constante en todos de los procesos y funciones que se reflejarán en la atención de los clientes y en la motivación del mismo ya sea interno como externo de Eve Distribuciones S.A.S.

Nos permitirá intervenir y generar cambios en la estructura organizacional. Crear, desarrollar y planificar actividades, que nos permita generar cambios en el entorno laboral interno de la organización, creando actividades motivacionales, de gestión de desempeño, y actividades que permitan una comunicación interna y externa más fluida, que nos lleve a tener una mejor gestión en los procesos.

Y permitirá mejorar las actividades de bienestar y tener conocimiento del nivel de satisfacción que tienen los colaboradores empleado durante el desarrollo de sus funciones dentro en la organización y de esta manera daremos sugerencias asertivas, a las necesidades de los empleados que permitan la mejora del clima laboral en la organización.

1.4 Planteamiento del problema

El entusiasmo por conocer y entender la forma en que se comporta el personal de las empresas han generado gran interés en conocer más a fondo las definiciones y conceptos de cómo es el comportamientos de la dinámica organizacional productiva y cuáles son sus consecuencias.

Esto mismo nos ha impulsado el presente estudio aplicado a Eve distribuciones S.A.S para determinar cómo influye el clima laboral en los colaboradores mediante la comunicación organizacional y así tomar medidas correctivas y efectivas que ayuden a la empresa a ser más productiva. La finalidad de esta investigación nace de la capacidad que tiene realizar su función en un buen ambiente laboral, y de cómo influye en el clima organizacional.

1.4.1 Descripción del problema

Las organizaciones encargadas de la distribución y comercialización de productos farmacéuticos , se identifican como una de las organizaciones más importantes para que la sociedad se sostenga innovadora, prospera y productiva, por estos muchos investigadores a nivel mundial, se han propuesto de realizar investigaciones que nos permitan tener la definición mas clara sobre el clima organizacional en las organizaciones y en las entidades que presten servicios de salud, esto para optimizar sus recursos de los servicios que prestan.

Para el diagnostico o identificación de los antecedentes en Eve Distribuciones S.A.S se hizo una observación y revisión de los procesos o programas llevados a cabo dentro de la organización. Es a través de esto que se pudo llegar a establecer qué se entraría a intervenir. Se pudo evidenciar, que la organización requería de apoyo en la estructuración y desarrollo de una herramienta para la evaluación del clima organizacional del personal, que permitirá medir y evaluar de manera cualitativa el ambiente laboral de los colaboradores de la organización, permitiendo desarrollar conjuntamente planes de acción.

Así mismo se observó que la organización tenía la pretensión de continuar con la implementación y seguimiento del programa de bienestar pues se toma este como aspecto fundamental para el óptimo desarrollo de la organización, para esto es importante el desarrollo y ejecución del mismo, en donde se tiene en cuenta la consecución de una serie de actividades y procesos que permitirán crear un ambiente positivo de trabajo.

1.4.2 Formulación del problema

Eve Distribuciones S.A.S es una entidad que se destaca por ser una entidad que se dedica a la distribución, venta y comercialización de productos farmacéuticos, consumo masivo, dispositivos e insumos médicos, que ha hecho presencia en el mercado hace más de 39 años en la industria colombiana. Situada entre las 10 organizaciones más grandes en la region , cuenta con más de 1400 colaboradores, que prestan sus servicios a los diferentes canales de Administración, comercialización y distribución de Eve Distribuciones S.A.S

Eve Distribuciones S.A.S tiene una estructura organizacional que es presidida de una Dirección General que es liderada por una Asamblea de Accionistas, el Recurso humano es contratado directamente por la organización o por una entidad temporal con contratos a término fijo o por obra labor, la labor que desempeñan pueden estar entre aproximadamente de 8 a 45 horas semanales y la distribución del personal se da en las diferentes áreas de las empresas con dinámicas de trabajo diferentes y un clima laboral cambiante.

Factores que influyen en el clima laboral de los colaboradores y la organización Eve Distribuciones S.A.S

Condiciones de trabajo: distribución satisfactoria a los cargos de trabajo y percepción de los colaboradores sobre los tiempos de descanso.

Apoyo de la gerencia: funciones que permiten identificar que colaboradores tienen posibilidades de ascender, que comportamientos merecen ser recompensados, cuales merecen sanciones disciplinarias y que nivel de desempeño es aceptable en los equipos de trabajo.

Relación con el jefe: inducción, guía, confianza, equidad y justicia de la gerencia hacia los empleados.

Ambiente de trabajo: respeto con las relaciones interpersonales y un manejo asertivo del conflicto

Comunicación: un manejo sistemático para informar con amplitud y crear espacios que den libertad a los colaboradores de expresarse libremente

Beneficios: hábitos y prácticas de la gerencia hacia las remuneraciones salariales, beneficios y compensaciones, incentivos, protección médica y demás prestaciones en general.

En el momento no se cuenta con estudios que permitan identificar la importancia y las consecuencias de tener un buen clima laboral en la empresa y como afecta de manera negativa en la productividad laboral de los empleados de la organización.

Por eso se evaluó el estado de cada uno de los factores climáticos, para identificar iniciativas de cambio que nos permitan asegurar el impacto en el potencial de los colaboradores, en la estructura organizacional, las relaciones que prevalecen en el comportamiento de ambos, las percepciones que se tienen del clima laboral y las condiciones de motivación laboral.

Pregunta de Investigación

¿De qué manera el clima laboral en Eve Distribuciones S.A.S influye en la transformación de la comunicación Organizacional?

Referente teórico

Antecedentes de estudio

En la segunda guerra mundial en 1944 surgen algunos principios fundamentales: “competencia, integridad, responsabilidad profesional y científica, respeto por la dignidad y los derechos de la gente.” **(Enciso Forero & Perilla Toro, 2004, p.6)**

En la actualidad las organizaciones deben de tener muy presente y ser muy consientes a la hora de manejar el clima organizacional, si desean tener una buena gestión con el recurso humano, realizando buenos procesos de contratación, seguimientos de desempeño laboral, seguimiento a los ambientes laborales y a las relaciones interpersonales de los colaboradores, garantizándoles programas que estimulen el bienestar y la calidad de vida laboral.

El estudio del clima laboral es un instrumento esencial para la cultura organizacional, ya que permite realizar iniciativas de cambio influyendo de manera productiva y en el bienestar de la organización, esto teniendo en cuenta que el comportamiento de los colaboradores no depende únicamente de su comportamiento en el lugar de trabajo si no del clima laboral que percibe. El mundo, necesita de empresas crezcan con rapidez y se acoplen a los constantes cambios y que fomenten en los colaboradores una manera de comportarse más flexible e innovadores, para que de esta manera puedan enfrentarse y responder a las necesidades específicas del cliente externo y del mercado en general que funciona ambiente altamente competitivo.

El desarrollo rápido de las empresas y el comportamiento de la gente ante la demanda y los constantes modificaciones , llevaron a las administraciones a anticiparse para entender las conductas individuales y grupales del factor humano, acoplándolos en su transformación hacia los objetivos misionales de la organización.

Para Calderon Hernandez & Alvarez Giraldo el talento humano en las organizaciones debe apuntar al cumplimiento de los objetivos organizacionales, mediante el soporte a las estrategias y el desarrollo de las personas como fuente de ventaja competitiva sostenible y la forma como se concibe a las personas, considerándolas en la actualidad en el capital más “valioso” que pueden tener las organizaciones; permeando de igual manera en la cultura y clima organizacional, la gestión del conocimiento, la innovación, la productividad y la calidad. (2010, p. 32)

La manera más apropiada de ser competitivo es a través del recurso humano, por eso es importante que las empresas evalúen el clima laboral para lograr que el personal alcance una alta productividad y satisfacción personal. Son los trabajadores quienes constituyen el capital intelectual activo e intangible de la organización, además con sus habilidades, fortalezas y conocimientos permiten los logros, por tanto deben ser considerados el mayor activo de la organización.

El talento humano y Eve distribuciones S.A.S está en una etapa de evolución y de interacción que parte de la forma en la que se comportan los colaboradores y la organización basándose en el desempeño y la remuneración que se genere, y que en algunas situaciones por el clima que se

desempeña la labor determinada , debido a esto también se pueden generar inconvenientes que puedan afectar el clima organizacional y si no se les da la atención necesaria , pueden influir en las fortalezas organizacionales y los objetivos misionales que se generaron para el logro de los objetivos propuestos

Debido a estas situaciones es fundamental generar espacios que permitan tener momentos de esparcimiento para todas las personas que hacen parte de la organización, tanto interna como externa y que hacen parte de la organización y que contribuye al logro de los objetivos. Muy importante resaltar que si las empresas no tiene un buen clima organizacional pueden afectar su imagen exteriormente y se puede ver en desventaja con otras organizaciones que si tengan un buen ambiente laboral, ya que generan mayor confiabilidad en sus productos.

Toda organización que pretenda tener niveles altos de eficiencia en el desarrollo de sus actividades, debe generar planes de acción que permitan y generen bienestar en las personas que hacen parte de la organización, que generen un sentido de pertenecía y un amor propio por la actividades que desempeñan.

Por esto, el clima organizacional, se define como un factor fundamental para generar buenos resultados en las organizaciones.

2.1 Marco teórico

A través del tiempo Infinidad de autores han escrito artículos relacionados con el clima organizacional.

En el campo de la psicología el clima laboral surgen temas importantes, como la búsqueda y la inclusión de nuevos colaboradores, y la forma de hacer crecer la productividad y la eficiencia en el trabajo y la metodología de cómo llegar al cliente. Este tipo de psicología fue denominada como “Psicología económica” “Psicología económica”, “Psicología de negocios” y “Psicología del empleo”

La Psicología industrial generó grandes evoluciones en la primera guerra mundial por la gran cantidad de soldados que tenían que ser ubicados en las diferentes unidades de las fuerzas armadas, por esto fueron evaluados y según sus capacidades fueron ubicados en puestos más acordes a sus conocimientos.

Las investigaciones que se desarrollaron para ubicar y tomar decisiones fueron referenciadas de las pruebas de Army Alfa y Army Beta, esto también generó que se crearan pruebas de habilidad mental. Otro ejemplo de esto fue el de, John Watson, pionero del conductismo, y Mayor del ejército de EEUU, quien realizó estudios de motricidad y perceptuales para los soldados que ejercían como pilotos y le permitió tener claridad de las capacidades que los destacaban. Otro de los ejemplares el psicólogo Henry Gantt, generó e incrementó la productividad y la eficacia en buques

de carga, reparándolos y construyéndolos generando en los soldados el trabajo en equipo. y los esposos Frank Gilbreth y Lillian Moller Gilbreth se enfocaron en estudiar cómo podían mejorar la productividad de los colaboradores, impidiendo que tuvieran grandes grados de fatiga y generando más motivación en las actividades y ambientes laborales que se desempeñaban (DiClemente & Hantula, 2000)

Debido a todos se evidencia que el clima organizacional es un factor que se genera en todo tipo de organización y es por esto que se deben crear estrategias .que permitan que los colaboradores se encuentren en un ambiente laboral adecuado para desarrollar mejor sus actividades

“Se realizaron grandes estudios y experimentos en la fábrica Hawthorne de la Western Electric Company, estos estudios se volvieron estratégicos para el estudio de la psicología industrial”. (DiClemente & Hantula, 2000). El objetivo fundamental de dichos estudios era investigar si la buena iluminación en las instalaciones de la organización generaban una mayor productividad en el desarrollo de las actividades.. (Muchinsky, 2007)

Otros investigadores permitieron entender que los estudios y experimentos tenían como objetivo disminuir los conceptos que tenían los trabajadores frente al clima laboral, y así generar mayor productividad”. (Blanch, Espuny, Gala, & Martin, 2003)

Clima organizacional

“El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él”. **(Rodríguez, 2015)**. Para las organizaciones es fundamental medir y estudiar el clima organizacional, esto puede intervenir de forma positiva o negativamente en los colaboradores, algunas investigaciones han aconsejado que el ambiente laboral puede hacer la diferencia entre un buena productividad y un bajo desempeño en la organización.

La evaluación del clima laboral permite estudiar diferentes factores de las organizaciones, como los son los espacios físicos, los aspectos ambientales, los espacios reducidos, el comportamiento de los demás compañeros de trabajo, las aptitudes, el comportamiento de los líderes, las presiones y las satisfacciones laborales entre otros, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

(Rodríguez, 2015)

Importancia de clima organizacional

El clima organizacional está compuesto de varios factores influyentes para el éxito de una empresa, entre ellos se encuentra la productividad y eficiencia de cada uno de los trabajadores.

“Es importante en la revisión del clima laboral generar una declaración de cambio que le permitirá definir un paso inicial en la estructuración del este tema para determinar el punto de partida en la evaluación del clima”. **(Morales, 2014, pág. 13)**

Respecto a esto las instituciones los líderes deben estar en la capacidad para ordenar y orientar el desempeño individual y colectivo hacia el logro de las metas de la empresa, para respaldar el alto sentido de contribución. Las personas deben evolucionar en la auto gestión para liderar, en el día a día, el logro de la estrategia.

“En el fomento de la satisfacción el personal es clave en este tema ya que se genera lazos de confianza entre las dos partes al igual que la participación activa en los temas de la empresa.”
(Morales, 2014, pág. 13)

2.2 Marco contextual:

Eve Distribuciones S.A.S, Es una empresa fundada en septiembre del año 1979 en la ciudad de Pereira por el señor Edilberto Varón Escárraga, quien contaba con varios años de experiencia

en el tema farmacéutico ya que laboro para diferentes laboratorios fabricantes de productos farmacéuticos. Pero en el año 1989 tomo la decisión de independizarse y crear su marca de distribución de medicamentos. En el cumplimiento de su sueño conto con el apoyo de su señora esposa, Arcelia Echeverri de Varón.

Después del fallecimiento de don Edilberto Varón, se hizo a cargo de la organización su hijo Carlos Varón Echeverri, que junto a Doña Arcelia Echeverri formaron una gran equipo de trabajo, que permitió el crecimiento de la empresa creando estrategias y objetivos misionales que permitieran que la organización creciera cada vez más a nivel nacional y regional.

Hoy en día es una empresa que se dedica a la venta, distribución y comercialización de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos, con una permanencia en el mercado de 39 años , ubicándose entre las 700 empresas con más crecimiento a nivel nacional. Con un personal en nómina de más de 14000 colaboradores. Documentos oficiales de: **(Eve Distibuciones S.A.S, 2019)**

2.3 Marco Legal

El marco regulatorio de Colombia comprende varias normas y leyes que deben ser empleadas y entre ella mencionamos las siguientes:

Mediante la Ley 9 se establecen las obligaciones de las empresas la cual se basa en la prevención e integridad de cada individuo. Proteger la salud de lugares o ambientes riesgosos, eliminar y controlar agentes nocivos, prever que los colaboradores no estén expuestos a riesgos como irradiaciones o provenientes de almacenamiento, transporte, producción, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública. **(Ley 9 El Congreso de Colombia, 1979)**

Por otro lado las normas sobre gestión de calidad (ISO 9000, 9001 Y 9004) mencionan como las organizaciones deben tener unas condiciones de certificación de cumplimiento acerca de la infraestructura, donde garanticen que el ambiente tiene influencia en la motivación y satisfacción del personal. **(Sistema de Gestión de la Calidad)**

El Decreto 1567 crea un sistema de estímulos sobre el cual los empleados tienen un componente de inducción a bienestar e incentivos.

Artículo 20. Habla sobre el bienestar social que debe organizarse para el mejoramiento y nivel de vida de los empleados y su familia, debe permitir elevar la satisfacción, eficacia y efectividad para la empresa la cual labora.

Artículo 21 tener programas de bienestar social que propendan las actividades con fines específicos como: la creatividad y participación, el mejoramiento continuo, la responsabilidad social y la ética administrativa donde se forme un sentido de pertenencia y compromiso institucional.

Artículo 24 menciona que la calidad de vida laboral será atendida a través de programas que permitan el desarrollo personal, profesional y organizacional de manera prioritaria donde se debe contar con el apoyo de los directivos. **(Decreto 1567 , 1998)**

La ley 734 menciona los derechos de los servidores públicos y el disfrutar de estímulos e incentivos. **(Ley 732, 2002)**

(Decreto 101, 2004) menciona expedir plan de incentivos y capacitación.

La ley 909 dice que se deben proponer formulación de programas que diagnostiquen y midan el clima organizacional para contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales. **(Ley 909, 2004)**

El Decreto 1227 menciona que con el fin de mantener los niveles adecuados de la calidad de vida se deberán efectuar correctamente los programas de clima laboral por lo menos cada dos años para evaluar y definir las estrategias de intervención. **(Decreto 1227, 2005)**

Acuerdo 244, 2006 Define los principios basicos en la gestion publica que deben sustentar los servidores publicos en el desarrollo de sus funciones, principios y valores manifestadas en su comportamiento.

El Decreto 4485 establece ciertos requisitos que se deben tener en cuenta por el cual el sistema de gestión de calidad debe velar por los recursos humanos, físicos y del medio ambiente que han sido plasmados en la concepción del clima organizacional. **(Decreto 4485 , 2009)**

2.4 Marco Conceptual

Según los planteamientos manifestados por los diferentes autores, entonces se propone que el ambiente laboral se compone de:

Varias situaciones concretas en las que intervienen múltiples factores concretos, que depende del punto del concepto individual de cada uno, esto se basa en la explicación de la realidad, cada miembro de la organización se incluye a una estructura de ambiente laboral donde la se involucran en la toma de decisiones , el liderazgo, la comunicación, la motivación y la satisfacción laboral son causales para generar un entorno atractivo que nos ayude a comprometer a cada trabajador para ser productivos.

Logrando que los miembros de la organización tengan una participación activa en los procesos, desarrollando la gestión de capital humano; así se intervendrá asertivamente todos los ámbitos laborales.

El ambiente laboral lo fundamentan diferentes factores que deben ser evaluados en las organizaciones ya que los comportamientos de cada individuo tiene gran importancia en el buen desarrollo y efectividad de una empresa, para evaluar estos factores es indispensable realizar un análisis en donde se identifiquen las dimensiones que influyen de manera negativa en la organización.

Un estudio realizado por Bowers & Taylor, investigaron cinco dimensiones para entender el clima organizacional:

1. Apertura a los cambios tecnológicos: Se entiende por este toda la ayuda tecnológica que puedan incluir en las organizaciones para mejor la productividad y eficacia de la misma.
2. Recursos Humanos: Se refiere a todas las actividades de bienes que se deben de ejecutar para que los colaboradores se sienta motivados y puedan ser más efectivos.

3. Comunicación: Se basa en los canales de comunicación y los procesos que tiene los colaboradores para hacer valer sus derechos y velar por un buen ambiente laboral que le permita generar de manera productiva sus funciones
4. Motivación: Son todas aquellas actividades que permiten que los colaboradores realicen todas sus funciones con mayor motivación y eficiencia.
5. Toma de Decisiones: Son todas las decisiones que afectan o benefician a las organizaciones de manera directa o indirecta, y que influyen en la productividad de los colaboradores. (1972)

Existen diferentes factores que a pesar de influir en la motivación de un individuo forman parte de las labores que realiza en la organización lo que constituyen unas condiciones adecuadas para el desempeño como: los recursos materiales para desarrollar una función, y la protección para realizar funciones peligrosas, respuesta o solución a inquietudes planteadas.

Según Ardouin, se distinguen tres enfoques:

- 1.El primer enfoque se basa en un modelo de expectativas.
2. Un segundo enfoque teórico sobre la satisfacción en el trabajo.
- 3.Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; en primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados “ de higiene o mantención” y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores”. (2000)

Podemos decir que una persona está motivada cuando se determina por un estado de tendencia, el cual se ve reflejada por una preferencia o conducta hacia alcanzar una meta

determinada, esta motivación depende de un momento, de los valores motivacionales y de referencia a la situación misma de trabajo.

Normalmente las personas no le dan importancia al papel del liderazgo en las organizaciones, la capacidad y habilidades de un líder para dirigir y guiar una empresa es vital para generar beneficios y la obtención de competitividad empresarial. La organización debe tener una planeación adecuada, un buen control de procedimientos para no tener una descoordinación en las labores asignadas y considerar todo el personal en la toma de decisiones; en este sentido el tipo de liderazgo debe tomar en cuenta la participación del personal para el crecimiento de la empresa.

En conclusión la máxima autoridad de la empresa debe centrar alternativas que permitan lograr un clima organizacional apropiado, participativo y de mutua ayuda y experiencia laboral, en pro de las metas de la empresa.

Metodología de la Investigación

3.1 Metodología del estudio

En el siguiente estudio se utilizó una metodología cualitativa con un tipo de estudio descriptivo, "Esta propone una investigación a fondo de cómo es la realidad en la organización

de hoy y sobre todo como es el comportamiento de los colaboradores implicados (objeto de estudio)”. (Ander Egg, 2011)

Este tipo de metodología es la más acorde para este tipo de estudio, porque nos incita y nos permite tener y manejar una mayor comprensión del tema estudiado. investiga los factores cualitativos que son el resultado de los estudios realizados y de las investigaciones de los colaboradores de la organización, recolectadas por medio de cuestionarios estructuradas; con información obtenida por medio de la aplicación de formulario a una gran mayoría de la población en estudio.

Todos estos datos obtenidos son tenidos en cuenta en el análisis y con la finalidad de encontrar la realidad del ambiente laborar y la transformación de la comunicación organizacional a través de esta, en Eve Distribuciones S.A.S y con base en esto crear una oportunidad de mejora relacionada con las necesidades de la organización.

Enfoque

El punto central del estudio es empírico y analítico este trata de encontrar a partir de la teoría, cuestionarse y entender la forma de comportarse de un fenómeno (analizar la influencia del clima laboral en Eve Distribuciones S.A.S sobre la transformación de la comunicación organizacional.)
¿En qué consiste el enfoque empírico y analítico en una investigación?

Según el libro de la metodología de la investigación de Hernandez Samperi, “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.”

Para este autor que la investigación sea sistemática implica que hay que realizar una investigación científica, además de que sea empírica esto denota que se recolectan y se analizan los datos obtenidos; por último la investigación debe ser crítica, es decir, que se debe evaluar y mejorar de manera constante. Esta clase de investigaciones debe cumplir propósitos fundamentales tales como: Producir conocimiento, teorías y resolver problemas; gracias a dichas investigaciones la humanidad ha evolucionado por ende es posible comunicarse. **(Hernandez Samperi, Metodologia de la Investigacion, 2014)**

Existen principales enfoques de la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo.

Ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento. Estos métodos implican cinco estrategias similares entre sí.

- 1.”Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos”.
2. “Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas”.
3. “Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento”.
4. “Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis”.

5. “Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras”. (**Hernandez Samperi , Metodologia de la investigacion, 2014**)

3.1.1 Tipo de Estudio

El método de estudio elegido es descriptiva ya que busca analizar la influencia del clima laboral en Eve Distribuciones S.A.S sobre la transformación de la comunicación organizacional, la investigación descriptiva nos lleva a visualizar y entender el comportamiento de las personas o población, sin participar en el de ninguna forma lo que permitirá obtener una visión general del tema.

3.1.2 Definición del tipo de investigación

¿En qué consiste la investigación descriptiva?

Se trata de entender los motivos, situaciones y factores, que son relevantes en la descripción exacta de las actividades y de la forma de comportarse de los procesos y de las personas. Su objetivo principal no se limita en la recolección de información, si no a la identificación de la conexión que existe entre dos o más procesos. Las personas que son responsables de las investigaciones no son solo los encargados de sistematizar la tabulación, sino los encargados de recoger la información sobre las

base las hipótesis o conceptos , a fin de exportar las características que impulsen el conocimiento. (**Gross, 2010**)

Etapas:

Interpretan las consecuencias del tema escogido.

Lo estudian y formulan las hipótesis.

Mencionan los temas en que se enfocan las hipótesis y las formas de investigación que se realizaron.

Definir los temas que se investigaran.

Proponer estrategias para obtener la información.

Establecen datos, que permiten el propósito del estudio que esclarecen las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.

Confirman la validez de la recolección de datos.

Analizan e interpretan los datos obtenidos en términos concretos y precisos.

3.1.3 Población y muestra.

La población estará conformada por los empleados que se encuentran en la sede Administrativa de la Sede principal de Eve distribuciones S.A.S y que tengan contrato directo con la empresa a la hora de realizar la investigación y que en la actualidad son 250 colaboradores

La población consta de Auxiliares administrativos, Auxiliares contables, Auxiliares de sistemas, analistas de nómina, analistas de contratación, profesionales en psicología, Profesionales en contabilidad, en salud ocupacional , personal en inducción, personal del área servicios operativos y personal operativo en formación.

Como muestra será tomado el total del personal que se encuentra en el área administrativa de Eve Distribuciones S.A.S y que a la fecha tienen contrato directo con la organización que en total son 250 colaboradores

3.1.4 Recopilación de la información

Se realizó formato de encuesta, diseñado por las investigadoras, fue una encuesta visionaria, que permitió identificar las interpretaciones individuales que los empleados tienen de la organización y la interpretación que tiene en el comportamiento de cada uno. La encuesta para el análisis del clima organización en Eve Distribuciones S.A.S, se diseñó en un conjunto de 16 preguntas cerradas, que tienen cuatro opciones de respuesta (Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo y N/A) fueron distribuidas aleatoriamente, diligenciadas de manera física y de forma individual por los empleados.

La identificación de la investigación se realizó por medio del significado que le dimos a las respuestas de los colaboradores que realizaron las encuestas. Se hizo por medio de un formato que contienen un conjunto de expresiones y afirmaciones y una hoja donde están las respuestas,

en la cual los colaboradores de la empresa señalaran las que, a su forma de ver, refleja los diferentes elementos del ambiente en que se labora. (Ver anexo 1)

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión: Todos los colaboradores de Eve Distribuciones S.A.S que lleven en la organización más de seis meses y quieran hacer parte de la investigación.

Exclusión: Todo el personal que tenga menos de dos meses de estar laborando en Eve Distribuciones S.A.S y las personas que se encuentre en periodo de vacaciones en el momento de aplicación del cuestionario.

3.1.6 Técnicas de recolección de información

La evaluación del ambiente organizacional se dio a conocer por el cuestionario que se diseñó para tener la información sobre los factores que se introducen en la conducta de un grupo de trabajo partiendo de ver la organización como un todo. Fue una prueba visionaria, esta nos permitió conocer y tener claridad de las necesidades individuales y grupales, emitiendo realidades que los colaboradores identificaron en la organización. Esta encuesta trabaja seis dimensiones (condiciones de trabajo, apoyo de la gerencia, relación con mi jefe, ambiente de trabajo, comunicación, imagen de la organización).

Factores a evaluar:

Condiciones de trabajo: distribución satisfactoria a los cargos de trabajo y percepción de los colaboradores sobre los tiempos de descanso.

Apoyo de la gerencia: funciones que permiten identificar que colaboradores tienen posibilidades de ascender, que comportamientos merecen ser recompensados, cuales merecen sanciones disciplinarias y que nivel de desempeño es aceptable en los equipos de trabajo.

Relación con el jefe: inducción, guía, confianza, equidad y justicia de la gerencia hacia los empleados.

Ambiente de trabajo: respeto con las relaciones interpersonales y un manejo asertivo del conflicto

Comunicación: un manejo sistemático para informar con amplitud y crear espacios que den libertad a los colaboradores de expresarse libremente

Beneficios: hábitos y prácticas de la gerencia hacia las remuneraciones salariales, beneficios y compensaciones, incentivos, protección médica y demás prestaciones en general.

El cuestionario somete a la persona que lo responde a evaluar de manera directa seis diferentes factores que influyen en el estado anímico de las personas y por consiguiente la organización.

El resultado de la evaluación se ara por medio de la interpretación que le den los colaboradores a los factores expuestos y relacionadas anteriormente. Se utiliza un formato de preguntas, afirmaciones y una hoja donde colocaran la respuesta que para ellos es la más asertiva respuesta, y que, a su opinión, generan un buen clima laboral en las organizaciones, bien sea a nivel individual o grupal.

3.1.7 Proceso para la recolección de información

Se solicitó autorización al jefe de personal de Eve Distribuciones S.A.S para la implementación de las encuestas de clima laboral , se inició con el área de Administracion de personal de la empresa que consta de cuatro colaboradoras una auxiliar de contratación , una auxiliar administrativa y dos analistas de nómina, en donde se les explico el objetivo de la investigación, con el propósito de que la aplicación de los instrumentos y la recolección de la información se realizara de forma correcta, se diseñó la base de datos en Excel para el registro y sistematización de los resultado que proporcione la aplicación de los cuestionarios.

Con antelación, para de aplicar las encuestas, se solicitó autorización a los directivos de la organización y se informó a los empleados de Eve Distribuciones S.A.S que respondieran el cuestionario, dándoles a conocer el objetivo de la investigación y la manera como debían interpretar el cuestionario, se procedió a entregar el cuestionario para su diligenciamiento.

Luego se hizo la revisión del diligenciamiento del cuestionario, para proceder a la digitación y sistematización en la base de datos para su posterior análisis y conclusiones.

Resultado, análisis y discusión

El presente análisis de resultados se desarrolló a través de una estructura de tres capítulos los cuales son:

Diagnóstico de clima organizacional en Eve distribuciones S.A.S

Descripción de la trasformación organizacional en Eve distribuciones S.A.S

Relación de la transformación organizacional con el clima organizacional

4.1 Análisis de resultados

Eve distribuciones S.A.S se ha distinguido por ser una organización orientada a la comercialización de productos farmacéuticos, de aseo personal, belleza y nutrición; contando con un canal propio de distribución conocido como cadena de farmacias Multidrogas.

Para la elaboración del presente informe se realizó un análisis completo y minucioso de los servicios y necesidades que se pueden satisfacer en las farmacias a partir de las funciones y las capacidades de los colaboradores, con el actual marco sistemático, el reporte de clima organizacional se utilizó para obtener información sobre los factores que influyen en la conducta de los colaboradores y de la organización como un todo.

A continuación, se evaluará bajo una escala porcentual, el estado de cada uno de los factores climáticos, para emprender así algunas iniciativas de cambio.

Esta investigación, tiene como objetivo específico diagnosticar el Clima Laboral en Eve Distribuciones S.A.S. , para lo cual se aplicaron 250 encuestas que permiten evidenciar la percepción de los colaboradores descritas a continuación:

Diagnóstico de clima organizacional en Eve Distribuciones S.A.S

Información laboral entregada a los trabajadores.

Se mide el nivel de información sobre los diferentes cambios en las áreas de la organización.

Tabla 1.

¿ Soy informado con antelación de todo aquello que afecte mi trabajo?

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
1. Totalmente de acuerdo	100	40,00%	40,00%
2. Parcialmente de acuerdo	72	28,80%	68,80%
3. En desacuerdo	50	20,00%	88,80%
4. No aplica	28	11,20%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados el porcentaje de mayor representación siendo este del 40% se encuentra en el ítem de respuesta en el que están totalmente de acuerdo y un 29% se encuentra parcialmente de acuerdo con la información que se les suministra antes de cualquier cambio o situación que afecte su trabajo.

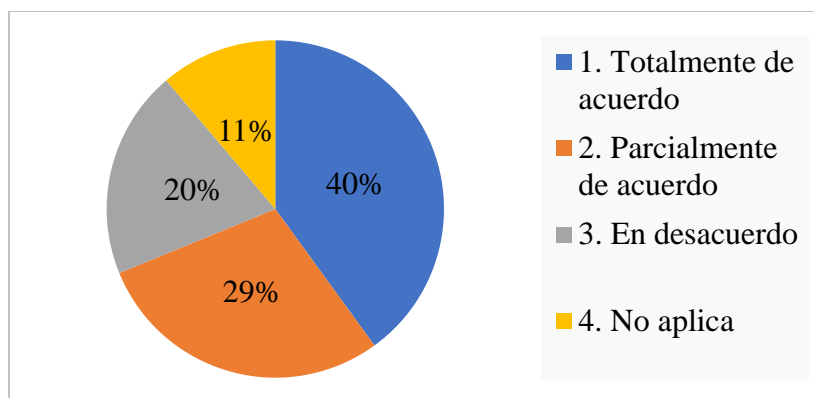


Figura: 1

¿Soy informado con antelación de todo aquello que afecte mi trabajo?

Fuente: Trabajo de campo

Claridad de la misión.

Se mide el nivel de capacidad para esclarecer la misión de la organización.

Tabla 2.

¿En la organización está claramente definida la misión y la visión.?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1. Totalmente de acuerdo	143	57,20%	57,20%
2. Parcialmente de acuerdo	73	29,20%	86,40%
3. En desacuerdo	29	11,60%	98,00%
4. No aplica	5	2,00%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados el porcentaje mayor representación siendo este del 57% se encuentra en el ítem de respuesta en el que están totalmente de acuerdo y un 29% parcialmente de acuerdo con la misión y visión de la organización.

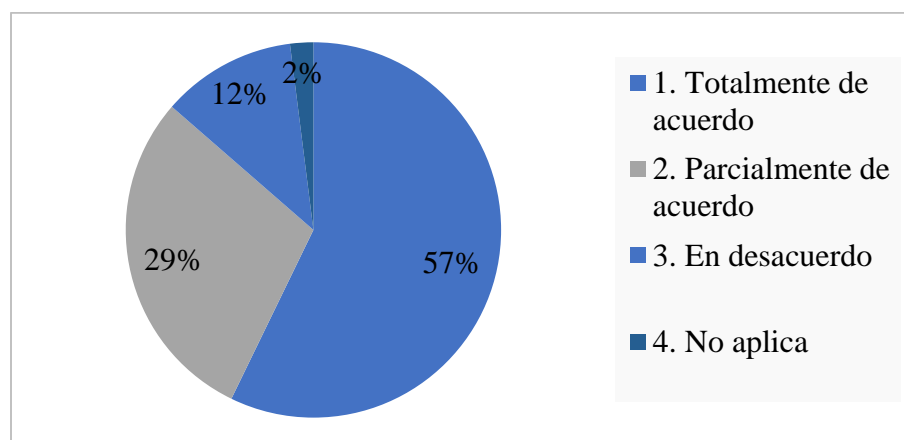


Figura: 2

¿En la organización está claramente definida la misión y la visión?

Fuente: Trabajo de campo

Oportunidad de usar habilidades

Corresponde a la percepción del colaborador para desarrollar sus conocimientos y destrezas.

Tabla 3

¿Mi trabajo me da gran oportunidad de usar mis habilidades?

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
<hr/>			

1. Totalmente de acuerdo	135	54,00%	54,00%
2. Parcialmente de acuerdo	98	39,20%	93,20%
3. En desacuerdo	10	4,00%	97,20%
4. No aplica	7	2,80%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados el porcentaje mayor representación siendo este del 54% se encuentra en el ítem de respuesta en el que están totalmente de acuerdo con la oportunidad que les brinda la organización de usar sus habilidades y demostrando que les gusta lo que hacen, decreciendo en un 39% con los colaboradores que están parcialmente de acuerdo.

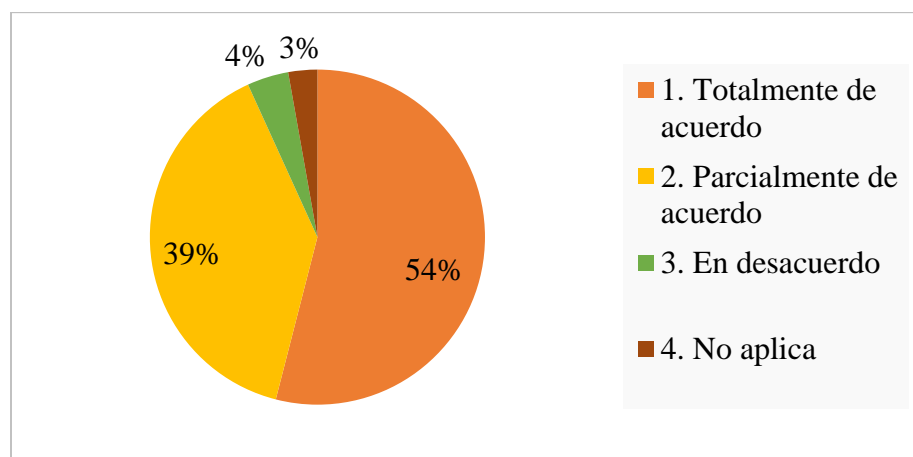


Figura: 3

¿Mi trabajo me da gran oportunidad de usar mis habilidades?

Fuente: Trabajo de campo

Control de las diferencias

Mide el nivel o capacidad para enfrentar una diferencia y solucionarla en equipo

Tabla 4

¿Las discusiones son muy bien manejadas en mi equipo de trabajo?

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
1. Totalmente de acuerdo	87	34,80%	34,80%
2. Parcialmente de acuerdo	79	31,60%	66,40%
3. En desacuerdo	56	22,40%	88,80%
4. No aplica	28	11,20%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados el porcentaje mayor representación siendo este del 34% se encuentra en el ítem de respuesta en el que están totalmente de acuerdo, el 31% Parcialmente de acuerdo, podemos concluir que hay un problema de comunicación y asertividad en cuanto a los inconvenientes que se presentan en la organización, ya que estos no son muy bien manejados entre líderes y colaboradores.

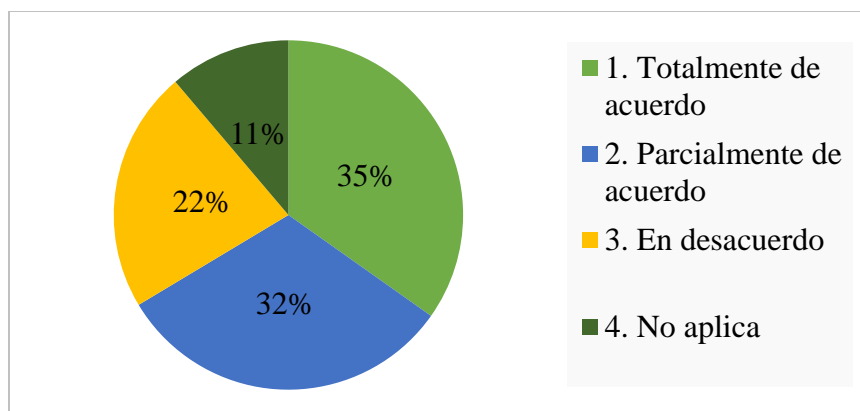


Figura: 4

¿Las discusiones son muy bien manejadas en mi equipo de trabajo?

Fuente: Trabajo de campo

Satisfacción laboral

Corresponde al nivel de agrado con el que se realizan las funciones asignadas.

Tabla 5

¿Me gusta mi trabajo?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1. Totalmente de acuerdo	170	68,0%	68,00%
2. Parcialmente de acuerdo	68	27,2%	95,20%
3. En desacuerdo	10	4,0%	99,20%
4. No aplica	2	0,8%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados se ve reflejado en un gran porcentaje el gusto por lo que hacen obteniendo totalmente de acuerdo un total de 68%, lo que nos indica que un trabajador que ama lo que hace, siempre ayudara alcanzar los objetivos de la empresa.

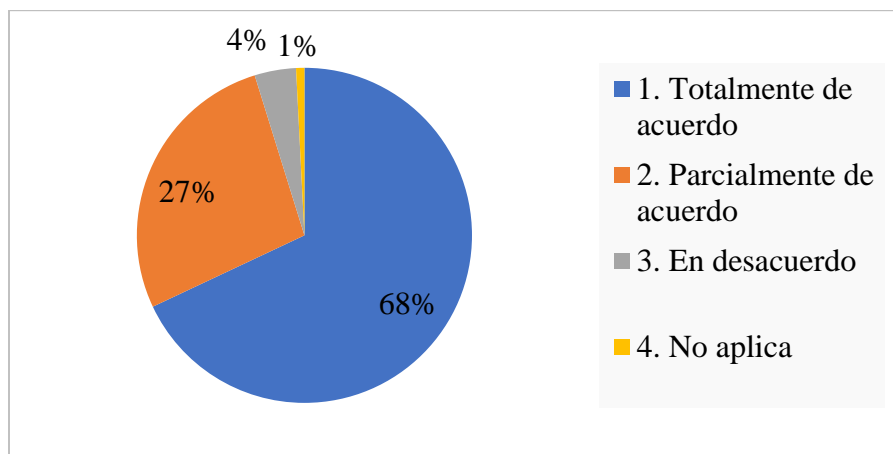


Figura: 5

¿Me gusta mi trabajo?

Fuente: Trabajo de campo

Recursos materiales

Pertenece al nivel de cumplimiento en la entrega de recursos para llevar a cabo las labores de cada miembro de la organización.

Tabla 6

¿Cuento con los suministros y equipos para realizar bien mi trabajo?

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada

1. Totalmente de acuerdo	153	61,20%	61,20%
2. Parcialmente de acuerdo	75	30,00%	91,20%
3. En desacuerdo	14	5,60%	96,80%
4. No aplica	8	3,20%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados se refleja que la empresa procura porque cada uno tenga lo necesario para desarrollar su trabajo, en este punto Totalmente de acuerdo cuenta con un porcentaje del 61%, siendo el de mayor calificación, seguido de este el 30% con parcialmente de acuerdo.

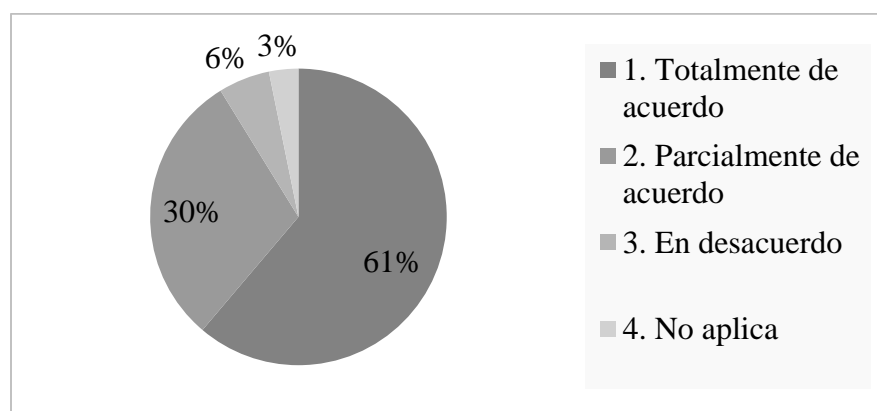


Figura: 6

¿Cuento con los suministros y equipos para realizar bien mi trabajo?

Fuente: Trabajo de campo

Cooperación laboral

Mide el nivel de percepción o conocimiento en el que el trabajo realizado beneficia a los clientes internos y externos.

Tabla 7

¿Conozco bien como contribuye mi trabajo al de otros?

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
1. Totalmente de acuerdo	183	73,2%	73,20%
2. Parcialmente de acuerdo	50	20,0%	93,20%
3. En desacuerdo	9	3,6%	96,80%
4. No aplica	8	3,2%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados encontramos que el porcentaje con mayor participación es Totalmente de acuerdo con un 73%, lo que nos indica que los funcionarios tienen muy claro el beneficio mutuo que representa cada una de sus labores, y solo un 3,6% no están de acuerdo.

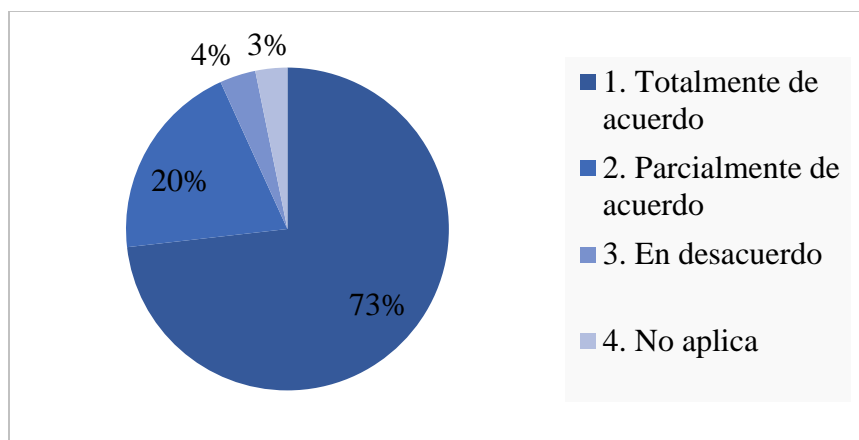


Figura: 7

¿Conozco bien como contribuye mi trabajo al de otros?

Fuente: Trabajo de campo

Motivación laboral

Cooperación de parte de los líderes de la organización para alcanzar las metas propuestas.

Tabla 8

¿Mis superiores me ayudan, me motivan a cumplir mi trabajo?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1. Totalmente de acuerdo	97	38,8%	38,80%
2. Parcialmente de acuerdo	140	56,0%	94,80%
3. En desacuerdo	9	3,6%	98,40%
4. No aplica	4	1,6%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados se encuentra relevante la respuesta, parcialmente de acuerdo con un 56%, seguido de totalmente de acuerdo con un 39%.

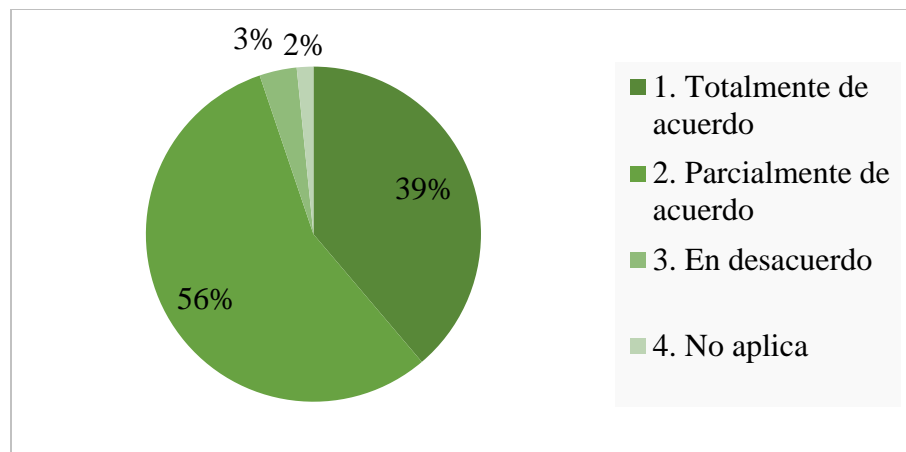


Figura: 8

¿Mis superiores me ayudan, me motivan a cumplir mi trabajo?

Fuente: Trabajo de campo

Descripción de la transformación organizacional en Eve Distribuciones S.A.S

Mejoramiento Laboral

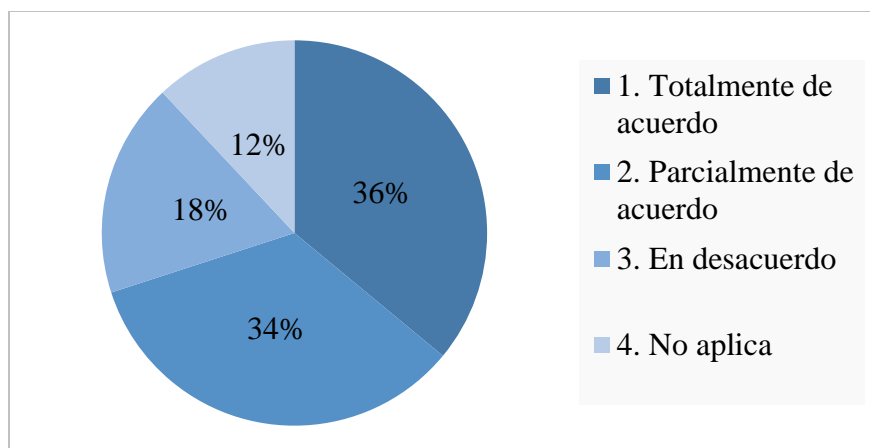
Capacidad otorgada a los colaboradores para mejorar el lugar y las condiciones de trabajo

Tabla 9*¿Recibo motivación para hacer sugerencia de mejoras?*

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
1. Totalmente de acuerdo	90	36,00%	36,00%
2. Parcialmente de acuerdo	85	34,00%	70,00%
3. En desacuerdo	45	18,00%	88,00%
4. No aplica	30	12,00%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados los porcentajes con mayor representación corresponden a: Totalmente de acuerdo con un 36% y Parcialmente de acuerdo con un 34%.

**Figura: 9**

¿Recibo motivación para hacer sugerencia de mejoras?

Fuente: Trabajo de campo

Planificación profesional

Nivel en el que los trabajadores implementan ideas propias para el mejoramiento de los procesos.

Tabla 10

¿Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1. Totalmente de acuerdo	115	46,00%	46,00%
2. Parcialmente de acuerdo	98	39,20%	85,20%
3. En desacuerdo	27	10,80%	96,00%
4. No aplica	10	4,00%	100,00%

Total	250	1
--------------	-----	---

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados se evidencia que la mayoría de los trabajadores planifican en cada uno de los procesos obteniendo totalmente de acuerdo un 46% y Parcialmente de acuerdo un 39% para así obtener el mínimo margen de error.

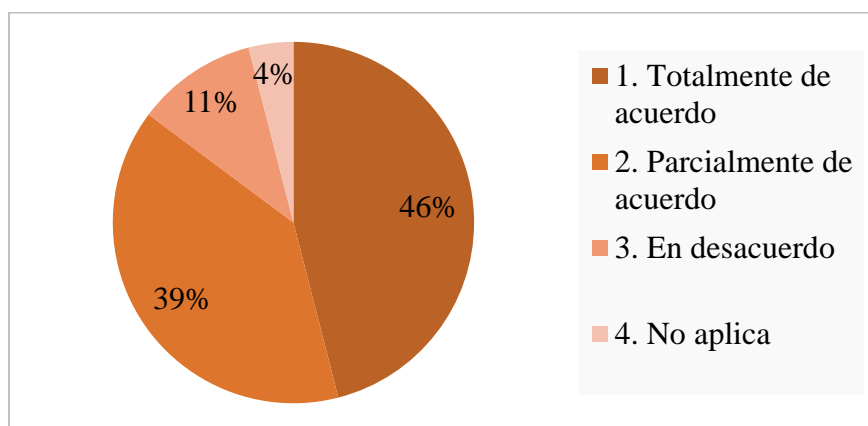


Figura: 10

¿Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo?

Fuente: Trabajo de campo

Solución de Problemas

Corresponde a la capacidad de los líderes de la organización de solucionar una queja o reclamo a la mayor brevedad posible.

Tabla 11

¿Toda queja sobre las condiciones de trabajo es atendida con oportunidad?

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
1. Totalmente de acuerdo	90	36,00%	36,00%
2. Parcialmente de acuerdo	135	54,00%	90,00%
3. En desacuerdo	20	8,00%	98,00%
4. No aplica	5	2,00%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados se puede evidenciar que el mayor porcentaje siendo este de 54% es de la respuesta parcialmente de acuerdo y un 36% con totalmente de acuerdo. A lo que podemos concluir que aunque no siempre se cumpla este criterio, la organización atiende con oportunidad cada una de las reclamaciones expuestas por sus funcionarios.

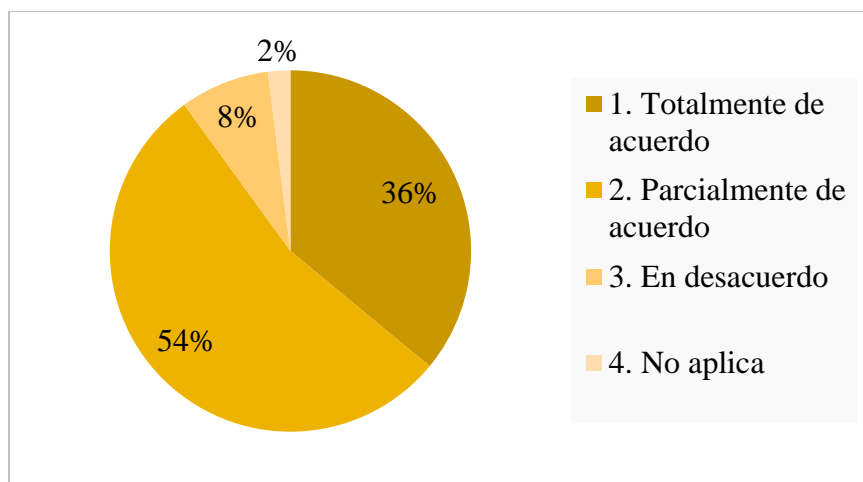


Figura: 11

¿Toda queja sobre las condiciones de trabajo es atendida con oportunidad?

Fuente: Trabajo de campo

Mejoramiento de las áreas de trabajo

Mide el nivel de compromiso de la organización por mejorar o las condiciones de trabajo.

Tabla 12

¿ La organización busca mejorar las condiciones de trabajo?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1. Totalmente de acuerdo	96	38,4%	38,40%
2. Parcialmente de acuerdo	112	44,8%	83,20%
3. En desacuerdo	40	16,0%	99,20%
4. No aplica	2	0,8%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados podemos decir que, aunque las condiciones sean favorables los colaboradores no están muy convencidos del mejoramiento continuo ya que el ítem con mayor calificación se encuentra en Parcialmente de acuerdo con un porcentaje del 45%, y va disminuyendo con un 38% en totalmente de acuerdo.

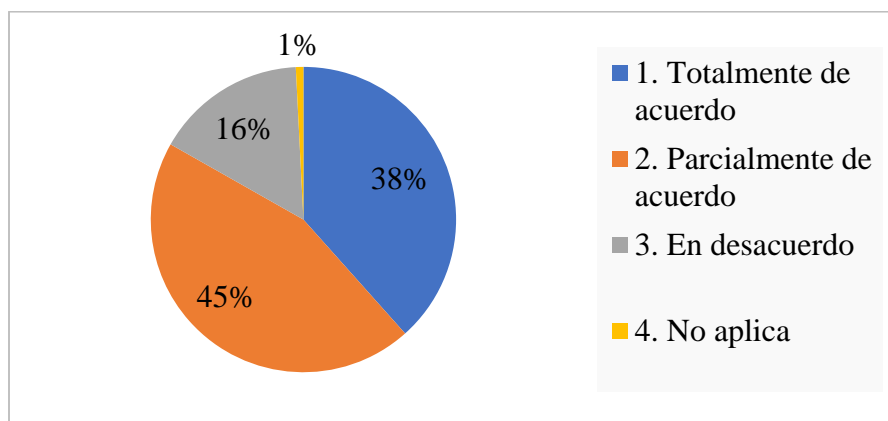


Figura: 12

¿La organización busca mejorar las condiciones de trabajo?

Fuente: Trabajo de campo

Confianza Organizacional

Corresponde a la confianza que los líderes de la organización otorgan a los colaboradores para realizar su trabajo y el propio.

Tabla 13*¿ Confió en los líderes de la organización?*

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
1. Totalmente de acuerdo	103	41,2%	41,20%
2. Parcialmente de acuerdo	84	33,6%	74,80%
3. En desacuerdo	50	20,0%	94,80%
4. No aplica	13	5,2%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados podemos evidenciar que un gran porcentaje dice que está en desacuerdo con un 20% lo que debe motivar para diagnosticar en que punto están fallando para lograr esa confianza que la organización necesita, cabe resaltar que el mayor porcentaje está en totalmente de acuerdo con un 41%. Lo que quiere decir que se debe trabajar para lograr el 100% de la confianza en las personas que dirigen la empresa.

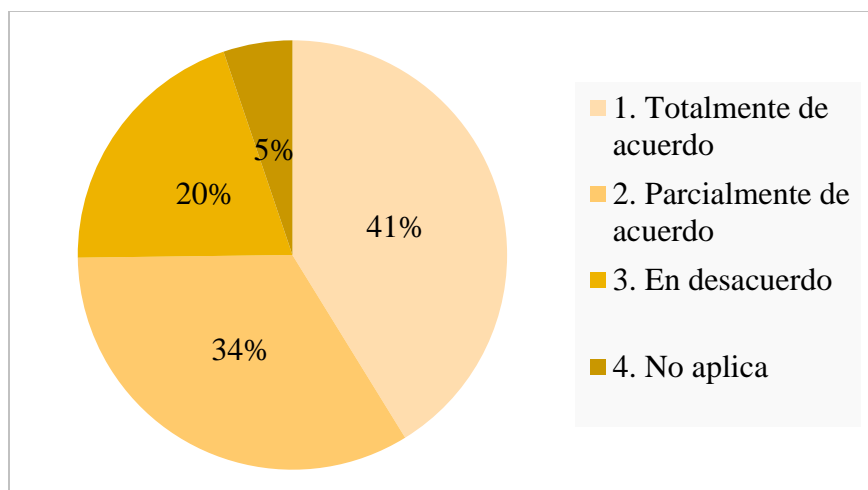


Figura: 13

¿Confío en los líderes de la organización?

Fuente: Trabajo de campo

Trabajo en equipo

Mide la capacidad de los colaboradores para el trabajo en equipo y el apoyo entre los mismos en momentos de dificultad.

Tabla 14

¿Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando se presentan problemas inesperados?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1. Totalmente de acuerdo	87	34,8%	34,80%
2. Parcialmente de acuerdo	126	50,4%	85,20%
3. En desacuerdo	33	13,2%	98,40%
4. No aplica	4	1,6%	100,00%

Total	250	1
--------------	-----	---

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados vemos que un gran porcentaje está parcialmente de acuerdo con un 50% , lo que indica que la mitad de los colaboradores encuestados no están muy convencidos de la ayuda que reciben por parte de sus compañeros al presentar inconvenientes, y solo un 35% está totalmente de acuerdo.

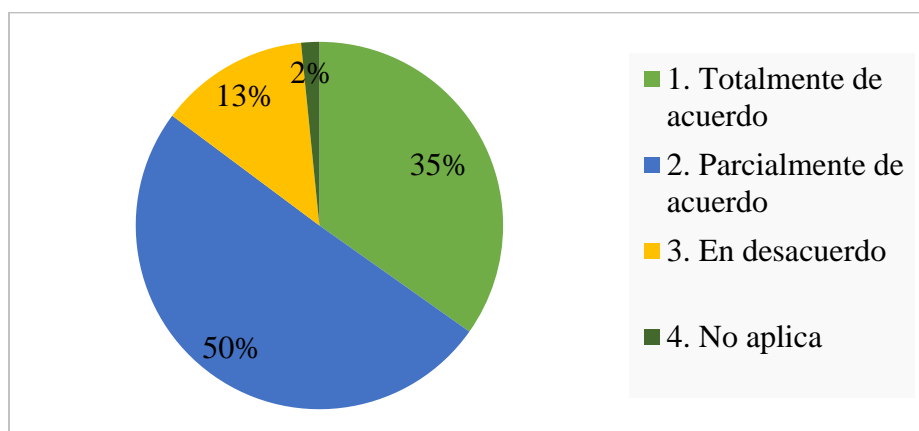


Figura: 14

¿Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando se presentan problemas inesperados?

Fuente: Trabajo de campo

Horario Laboral

Nivel de absorción laboral de los trabajadores para atender necesidades personales.

Tabla 15

¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?

	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
1. Totalmente de acuerdo	45	18,0%	18,00%
2. Parcialmente de acuerdo	71	28,4%	46,40%
3. En desacuerdo	112	44,8%	91,20%
4. No aplica	22	8,8%	100,00%
Total	250	1	

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados podemos evidenciar que su trabajo no les permite atender sus necesidades personales ya que el mayor porcentaje se lo lleva en desacuerdo con un 45% lo nos indica que su jornada laboral no está muy bien proporcionada, cabe aclarar que todos tienen un turno diferente, este porcentaje va disminuyendo con un 28% en parcialmente de acuerdo.

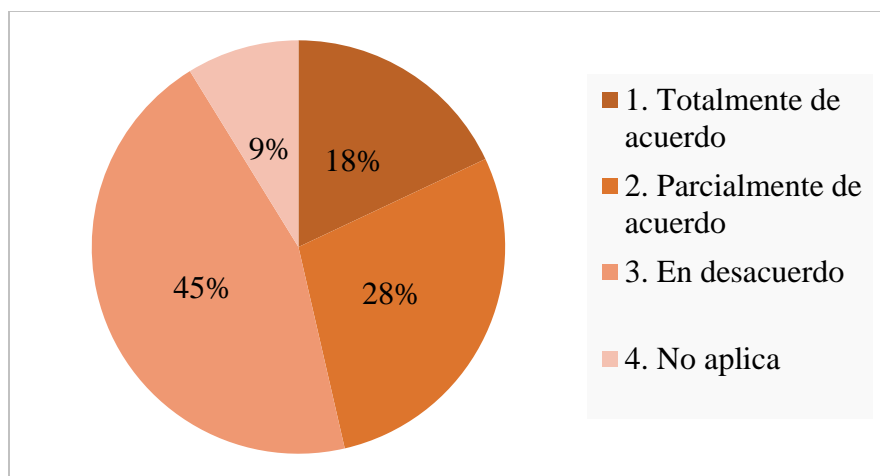


Figura: 15

¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?

Fuente: Trabajo de campo

Metas por cumplir

Corresponde al nivel de compromiso de los trabajadores por alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Tabla 16

¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas de la organización?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1. Totalmente de acuerdo	143	57,2%	57,20%
2. Parcialmente de acuerdo	87	34,8%	92,00%
3. En desacuerdo	12	4,8%	96,80%
4. No aplica	8	3,2%	100,00%

Total	250	1
--------------	------------	----------

Fuente: Trabajo de campo

De acuerdo a la tabla anterior de los colaboradores encuestados la mayor población se siente comprometido en alcanzar las metas de la organización obteniendo Totalmente de acuerdo un 57% y parcialmente de acuerdo un 35%. A lo que debe ser motivación para comprometer al 5% restante que responde en desacuerdo para lograr el éxito deseado y con una población de no aplica a la respuesta con un 3%.

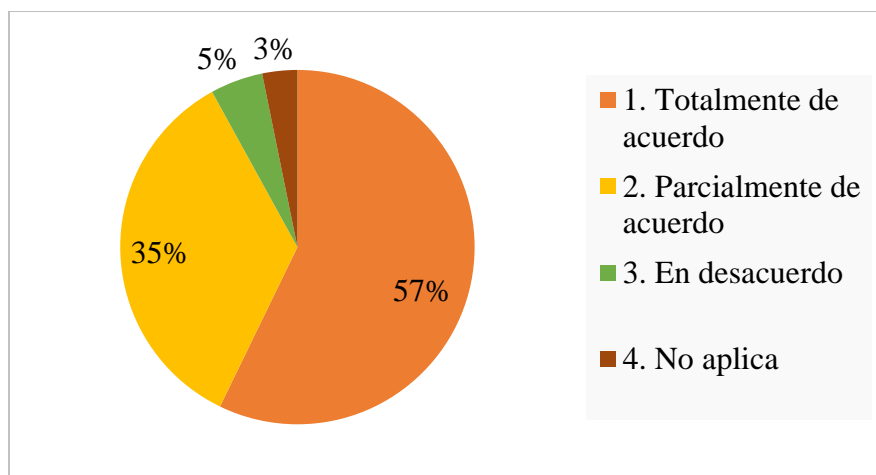


Figura: 16

¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas de la organización?

Fuente: Trabajo de campo

Relación de la transformación organizacional con el clima organizacional

La transformación organizacional en Eve Distribuciones S.A.S depende de varios factores, algunos son la comunicación y motivación entre funcionarios de todas las áreas, para conocer la opinión de subalternos sobre el clima organizacional en la empresa se realizó una entrevista algunos líderes. Este encuentro se generó con una serie de preguntas como la siguiente:

¿Cómo cree usted que es el estado de la comunicación interna en la empresa?

¿Cómo cree usted que el equipo humano percibe a sus líderes?

¿Ofrece a sus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?

La Directora de recursos humanos Liliana Carrillo responde a estas preguntas lo siguiente: “Para Evedisa es muy importante conocer las inconformidades e inconvenientes que nuestros empleados presentan, por eso desde el proceso de Recursos humanos están comprometidos en el bienestar mutuo, además de brindar un apoyo permanente en las funciones asignadas, generando los implementos necesarios para el desarrollo de la misma.”

Las respuestas a estos interrogantes fueron muy generales, Jeison Restrepo Jefe de administración de personal refiere “que la empresa está comprometida con la motivación al personal para el logro de los objetivos”, por otra parte mencionan que la comunicación se torna dispersa y en algunas áreas no es muy clara lo que provoca un margen de error en las actividades pero esto no es muy común. También se menciona que como líderes de la organización procuran al personal de manera adecuada para que tengan una confianza plena en sus decisiones y en el modelo liderazgo que emplean para el desarrollo de sus funciones.

Cabe anotar que para (Figuerola P. 109, 2004) “las organizaciones tienen un carácter visional que le permite ser más consiente de donde están y adonde quieren llegar y teniendo en cuenta , otros factores que afectan tanto o más, como son: la estrategia, el personal, los sistemas, las recompensas, el estilo, el liderazgo, etc.”

Según (Figuerola P.110, 2004) “Las empresas de hoy se encuentran basadas en valores tales como, crecimiento ecosistémico, reciprocidad, afinidad, servicio y cooperación desinteresada. La empresa asociada del siglo XXI tiene como misión transformarse en una forma de organización líder de un nuevo concepto de progreso.”

El área de bienestar en Eve Distribuciones S.A.S, es un área estratégica que a través del desarrollo del talento humano contribuye a la rentabilidad y el crecimiento de la organización. Esta se encuentra comprometida con la formación integral de sus colaboradores, que proporciona, mantiene y desarrolla el talento humano competente, para participar en el logro de las metas corporativas. Realizando para este objetivo una serie de procesos como la selección de personal, bienestar social, salud ocupacional, procesos de inducción, reinducción y capacitación.

De las actividades que se entraron a intervenir y que se realizaron en el plan de bienestar de la organización están las siguientes:

Tabla 17

Cronograma de actividades

Actividad	Descripción
Campaña de sana convivencia	Socializar buenos hábitos de convivencia
Campeonato tenis de mesa	Espacio de recreación y diversión con los colaboradores de Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa
Día de la mujer (viernes 8 de marzo)	Generar una experiencia de recordación a través de un reconocimiento que permita la presencia de empresa en la gente, durante el homenaje a las mujeres Eve Distribuciones S.A.S.
Día del hombre (martes 19 de marzo)	Homenaje a los hombres en Eve Distribuciones S.A.S.
Campeonato tenis de mesa	Espacio de recreación y diversión con los colaboradores del CEDI
Feria educativa y feria de la vivienda	Generar un espacio para que las personas tengan fácilmente acceso a información relacionada con proyectos de vivienda y ofertas académicas de la región

Día de la madre	Generar un espacio para reconocer, felicitar y celebrar el rol que cumplen nuestras madres Evedisa en la sociedad.
Día del padre	Reconocer la labor que realizan nuestros padres Evedisa a través de un homenaje y reconocimiento en fechas especiales
Día de la familia	Espacio de integración con las familias Evedisa (Cumplimiento de la norma)

Fuente: Eve Distribuciones S.A.S



Figura: 17

Celebración 39 años Eve Distribuciones S.A.S

Fuente: Eve Distribuciones S.A.S



Figura: 18

Celebración amor y amistad.

Fuente: Eve Distribuciones S.A.S



Figura: 19

Congreso internacional de Salud

Fuente: Eve Distribuciones S.A.S



Figura: 20

Celebración Halloween

Fuente: Eve Distribuciones S.A.S

Estos factores de la organización van dando sentido a lo que es el clima organizacional y su relación con la transformación, es el espacio en el que se trabaja, la forma de relacionarse con los demás colaboradores, las normas, creencias, filosofía y los valores en los que se mueven los empleados de Eve Distribuciones S.A.S. La transformación organizacional está caracterizada por el entusiasmo, el optimismo y el trabajo en equipo, lo que indica que el clima y la transformación organizacional está constituida principalmente por los sentimientos, pensamientos, palabras y actos de cada miembro de la empresa.

La investigación se diseñó con el objetivo de una estructuración y desarrollo de una herramienta para la evaluación del desempeño de cada uno, y así medir objetivamente a los colaboradores de Eve Distribuciones S.A.S para establecer futuros planes de acción en pro del mejoramiento continuo de la organización.

Los factores que influyeron en la transformación hacen parte de las políticas y a los aspectos misionales de las organización, así como la forma en la que se relacionan las personas, las remuneraciones salariales, y el ambiente de trabajo. Y desde los momentos de esparcimiento y eventos de bienestar se considera importantes para las empresas, y de esta forma motivas y estimular tanto a las personas, como a todas las personas con el objetivo de involucrar a los colaboradores a tener un buen desempeño y efectividad para lograr los objetivos propuestos por la organización.

A través de lo anterior se puede decir entonces que para Eve Distribuciones S.A.S es de gran importancia fomentar y desarrollar estos procesos de capacitación que permitirá en sus colaboradores el desarrollo de habilidades y conocimientos, para un mejor desempeño laboral.

Esto se evidencia en los programas de inducciones y capacitaciones que se realizan en el ingreso y trimestral mente a los colaboradores de la organización, permitiéndoles a estos entender de una manera más amplia lo que es la organización y cómo influyen sus conocimientos a los aspectos misionales de la empresa y generando en ellos mismos pasión por la labor que desempeñan.

La capacitación es una actividad que permite identificar estrategias para hacer posible el Entrenamiento y aprendizaje, siendo este un fenómeno interno que motiva al individuo.
(Joaquín Rodríguez 2002)

El fin de las capacitaciones es orientar los momentos y experiencias de aprendizaje, en sentido positivo y alentador para que el personal pueda aprender de manera más rápida sus conocimientos, habilidades y aptitudes que lo benefician tanto a el mismo como a la organización.

El fin del programa de bienestar social es resolver las necesidades de los empleados y de la Organización, teniendo en cuenta los nuevos retos a los que se enfrentan diariamente las organizaciones, a nivel cultural y haciendo énfasis en la elaboración de los y proyectos, y de esta manera que se relacionen los objetivos de desarrollo de la organización con los objetivos de desarrollo como persona. Y esto en el espacio laboral puede tener contenido al lograr identidad del funcionario con la organización como fines nobles que deben hacer parte de la cultura corporativa y principio de su desempeño laboral.

4.2 Discusión de los resultados

El clima organizacional siendo un ente fundamental de Eve Distribuciones S.A.S y esencial en la productividad y competitividad de la misma genera el buen ambiente de una vida laboral, esta necesita de un seguimiento consistente que regule la atención, cuidado y desarrollo del clima laboral entre los colaboradores, la productividad de la organización genera la satisfacción del cliente interno y externo, como también un crecimiento personal de los mismos.

Un inadecuado ambiente laboral impide el crecimiento o los cambios en las organizaciones, por lo que se requiere una mayor atención a los aspectos negativos que la afectan, los líderes deben realizar actividades que inciten a cada uno de los colaboradores a ser agentes de cambio para proporcionar un clima organizacional adecuado, esto nace a partir de dar la información y comunicación asertiva para entender su crecimiento y sus posibles beneficios para la

organización, realizando una distribución satisfactoria a las cargas de trabajo y visión de los trabajadores sobre los momentos de bienestar que brinda la organización.

El reporte del clima organizacional ha sido diseñado para obtener un análisis sobre las causas, que influyen en la conducta de un equipo de trabajo y en la organización como un todo el cuestionario somete a la persona que lo responde a evaluar de manera directa los seis diferentes factores que intervienen en el estado anímico de los colaboradores y por consiguiente en la organización.

Y de esta manera generar prácticas que permitan identificar que personas tienen posibilidades de progresar, que comportamientos merecen ser recompensados, cuales merecen sanciones o mejoras, también identificar qué nivel de desempeño es aceptable en los equipos de trabajo.

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Se puede evidenciar que en Eve Distribuciones S.A.S se realizan evaluaciones periódicas para medir la satisfacción laboral de los colaboradores y los factores que influyen en un mal clima organizacional, para así permitir que la empresa este a la vanguardia del cambio constante del mundo en el que comercializa.

Se puede identificar que Eve Distribuciones S.A.S tiene un programa encaminado al mejoramiento del bienestar laboral para prevenir la generación de ambientes no deseables que trae consigo grandes beneficios tanto para el empleado como para la organización.

Se conoció las necesidades de formación y capacitación de los empleados de Eve Distribuciones S.A.S que les permite estructurar y desarrollar ambientes de trabajo coherentes que genere un ambiente laboral agradable donde los colaboradores se sientan motivados por alcanzar las metas y ser productivos. Teniendo en cuenta que si la empresa crece las oportunidades de laborales serán mucho mejores.

La empresa no cuenta con un plan de evaluación de desempeño para todos los cargos que se desarrollan y ejecutan en la empresa, teniendo en cuenta que esta es una herramienta que le permite identificar situaciones críticas que se puedan presentar es necesario desarrollar una gestión para el mejoramiento de esta falencia.

Se permitió conocer las competencias que deben tener los colaboradores que posibilita estructurar y desarrollar estrategias relacionadas con la gestión del personal.

La empresa cuenta con un conjunto de hábitos para cultivar la imagen de la organización cuidando su reputación y atendiendo los requerimientos de los empleados y dando sentido de pertenencia a los hábitos y practicas liderados por el área más importante de la empresa siendo esta gestión humana.

5.2 Recomendaciones

Mejorar la información de todo cambio presentado en la organización ya que el porcentaje de colaboradores conformes con este interrogante no es muy alto, debería tener una bitácora con toda la información relevante que se genera en la empresa. Por otro lado las discusiones en los equipos no son muy bien manejadas ya que en este sentido el nivel de satisfacción es muy bajo, por lo tanto Eve distribuciones S.A.S debe velar por un ambiente de trabajo donde las diferencias entre colaboradores sea resuelta de la mejor manera para no tener dificultades en el la elaboración de sus funciones.

Mejorar e impulsar a los colaboradores para generar un ambiente de trabajo adecuado donde sientan lo importante que son para la empresa. Se recomienda no dejar de capacitarlos en cada una de las funciones, siempre hay algo nuevo por aprender y poner en práctica, también se

propone implementar un buzón de sugerencias para los empleados; a través de esta herramienta los trabajadores podrán expresar sus inconformidades, inquietudes y sugerencias; esto mejorara mucho la comunicación.

Aplicar un modelo de liderazgo donde la empresa le permita a los empleados la participación constante ya que ellos confían en la organización, este método de liderazgo permite ofrecer apoyo a sus empleados y que no estén predispuestos ante las diferentes situaciones que se presenten, cuando se introduzca un modelo de liderazgo participativo el clima laboral es más dinámico lo que provoca que los colaboradores estén más motivados.

Desarrollar una distribución de funciones, así se genera un alto nivel de cumplimiento en los objetivos ya que cada uno hará lo correspondiente a lo asignado en cada labor. Los líderes deben enfocarse un poco más en los empleados para generar el trabajo en equipo y así cuando alguno tenga alguna dificultad se pueda resolver a la mayor brevedad posible esto tiene como consecuencia cuidar el trabajador y la empresa.

Aplicar periódicamente los beneficios de los programas que se realizan en el interior del área de gestión humana (evaluaciones de desempeño, capacitaciones y actividades de bienestar) y las grandes ventajas que esto traerá al desarrollo de los empleados y de Eve Distribuciones S.A.S, como proceso constituyente al interior de la organización.

Crear más espacios donde los colaboradores pueden interactuar con todas las áreas y conozcan todos los procesos de la organización.

Referencias bibliográficas

- Acuerdo 244. (26 de septiembre de 2006). "por medio del cual se establecen y desarrollan los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital". Bogotá D.c, Colombia.
- Ander Egg, E. (2011). *Aprender a Investigar*. Editorial Brujas.
- Ardouin. (2000). *TEORIA MOTIVACIONAL*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_s_ac/capitulo2.pdf
- Blanch, Espuny, Gala, & Martin. (2003). *Teoria de las Relaciones laborales*. Barcelona: EDIUOC.
- Bowers, & Taylor. (1972). *UNIVERSIDAD AUTONOMA NUEVO LEON*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/11809/1/1080215639.pdf>
- Calderon Hernandez, & Alvarez Giraldo. (2010, p. 32). *Gestión humana en la empresa Colombiana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>
- Decreto 101. (13 de abril de 2004). Por el cual se establecen unas asignaciones en materia de personal a los organismos del sector central de la Administración Distrital. Bogotá D.C, Colombia.
- Decreto 1227. (21 de abril de 2005). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. Bogotá D.C, Colombia.
- Decreto 1567 . (5 de agosto de 1998). Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Colombia.
- Decreto 4485 . (18 de noviembre de 2009). Por medio de la cual se adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública. Bogotá D.C, Colombia.
- DiClemente , & Hantula. (2000). *Psicología industrial/organizacional*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Edel. (2007). Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Enciso Forero , & Perilla Toro. (2004, p.6). *Gestion humana en la empresa Colombiana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>
- Eve Distribuciones S.A.S. (abril de 2019). Obtenido de <https://www.evedisa.com/historia/>
- Evedisa. (s.f.). *Evedisa*. Obtenido de <https://www.evedisa.com/historia/>
- Fernandez, & Sanchez. (1997). Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

- Gross. (2010). *Metodologia*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/23054/Capitulo3.pdf>
- Hernandez Samperi , R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez Samperi, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koopes , & Pickren. (2007). *Psicologia industrial/organizacional*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Ley 732. (5 de febrero de 2002). Bogotá D.C, Colombia.
- Ley 9 El Congreso de Colombia. (24 de enero de 1979). TITULO I DE LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE. Colombia.
- Ley 909. (23 de septiembre de 2004). “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.”. Bogotá D.C, Colombia.
- Morales, C. P. (2014). *Unimilitar.edu.co*. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf
- Muchinsky. (2007). *Psicologia industrial/organizacional*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Pickren, K. &. (2007). *Psicologia industrial/organizacional*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Ramírez, L. E., & Bustamante Mora, J. M. (octubre de 2010). *Integracion Social - Alcaldia Mayor de Bogotá*. Obtenido de http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/3.3_proc_adminis_gestion_talento_humano/SDIS%20-%20Estudio%20Clima%20Laboral%20Informe%20Final%202010.pdf
- Ravelo, Y. T. (noviembre de 2010). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2010b/tstr.htm>
- Rodriguez, A. (26 de Marzo de 2015). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>
- Sistema de Gestión de la Calidad. (s.f.). (ISO 9000, 9001 y 9004. Colombia.

Anexos

Anexo 1.

Entrevista clima organizacional Eve Distribuciones S.A.S

El propósito de esta Entrevista es identificar oportunidades de Mejorar que implanta la Organización para mejorar el Clima Organizacional de Eve Distribuciones S.A.S

¿Cómo cree usted que es el estado de la comunicación interna en la empresa?

¿Cómo cree usted que el equipo humano percibe a sus líderes?

¿La Organización Ofrece la suficiente autonomía a los trabajadores para que realicen sus tareas?

¿Cree usted que los líderes saben gestionar bien las relaciones internas, así como las tareas de sus equipos de trabajo?

¿Cree que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de tus trabajadores?

¿Ofrece a sus trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?

Anexo 2

Encuesta clima organizacional Eve Distribuciones S.A.S

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan Mejorar el Clima Organizacional de Eve Distribuciones S.A.S

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto *no hay respuestas correctas o incorrectas*.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

En desacuerdo

No Aplica (N/A)

Pregunta	1	2	3	N/A
1. Soy informado con antelación de todo aquello que afecte mi trabajo				
2. En la Organización está claramente definida la misión y la visión.				
3. Mi trabajo me da la gran oportunidad de usar mis habilidades				
4. Las discusiones son muy bien manejadas en mi equipo de Trabajo				

5. Recibo motivación para hacer sugerencia de Mejoras				
6. Yo apporto al proceso de Planificación en mi área de Trabajo				
7. Cuento con los suministros y quipos para realizar bien mi trabajo				
8. Toda queja sobre la condiciones de trabajo es atendida con oportunidad				
9. Conozco bien como contribuye mi trabajo al de otros				
10. La organización busca mejorar las condiciones de trabajo				
11. Confío en los líderes de la Organización				
12. Me gusta mi Trabajo				
13. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando se presentan problemas inesperados				
14. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales				
15. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas de la Organización				
16. Mis superiores me ayudan me motivan a cumplir mi trabajo				

Anexo 2

Leyes, Decretos y artículos que regulan el clima organizacional; referenciados en el marco legal.

Mediante la Ley 9 de 1979 se establecieron las obligaciones de las organizaciones “Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones” por lo cual se establecen normas que buscan: prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo; - proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; - eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo; - proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones; - proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.

Por otra parte las normas sobre gestión de la calidad (ISO 9000, 9001 y 9004) exigen a las organizaciones, como condición para la certificación, el cumplimiento de unos requerimientos mínimos relacionados con la infraestructura. A su vez la Ley 872 de 2003 reglamentó la instauración del sistema de gestión de la calidad en las entidades del estado, con base en la cual se expidió la NTCGP 1000:2004 actualizada en febrero de 2009 como NTCGP 1000:2009. Complementario a lo anterior la norma ISO 9004:2000, sugiere que “la organización debería determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (o servicio)". Para lo cual debería “asegurarse de que el ambiente de

trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización.

DECRETO 1567 de 1998, crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del estado y fija como componentes de los mismos los programas de inducción y reinducción y los programas de bienestar e incentivos, respectivamente.

ARTÍCULO 20. “Bienestar social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora”.

ARTÍCULO 21. Finalidad de los programas de bienestar social. Los programas de bienestar social que formulen las entidades deben contribuir al logro de los siguientes fines:

- a. Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.
- b. Generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social.
- c. Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que privilegie la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

ARTÍCULO 24. Área de calidad de vida laboral. El área de la calidad de vida laboral será atendida a través de programas que se ocupen de problemas y condiciones de la vida laboral de los empleados, de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal, profesional y organizacional. Los programas de esta área deben recibir atención prioritaria por parte de las entidades y requieren, para su desarrollo, el apoyo y la activa participación de sus directivos.”

La Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario) reconoce como uno de los “Derechos de los servidores Públicos” “Disfrutar de estímulos e incentivos” (Artículo 33 Numeral 5).

El Decreto 101 de Abril de 2004, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, faculta a las Secretarías Distritales para “Expedir Plan de Incentivos y capacitación” (Artículo 1, No. 10).

La Ley 909 del 2004, asigna como función de la Comisión de Personal: “Proponer en la respectiva entidad la formulación de programas para el diagnóstico y medición del Clima Organizacional” (artículo 16, i) y dispone que: “Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley.”(Artículo 16, párrafo).

El Decreto 1227 de 2005, en desarrollo del artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 dispone que “con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: 75.1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y

definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.” 75.4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada. 75.5. Fortalecer el trabajo en equipo. 75.6. Adelantar programas de incentivos.

El Acuerdo 244 (Concejo de Bogotá) de 2006, artículo 4. Define y describe los principios y valores básicos que orientarán la Página 15 de 164 gestión pública distrital y que, por lo tanto, deben sustentar el comportamiento de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones. Destacamos, de cada uno de estos principios y valores las conductas manifiestas que más favorecen el sostenimiento de un clima organizacional propicio para el desempeño individual y colectivo.

El Decreto 4485 de 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, cuyo numeral 6 establece los requisitos a tener en cuenta para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en lo que tiene que ver con los recursos humanos, físicos y del medio ambiente, factores que como ha sido planteado en la concepción del Clima Organizacional, son los componentes esenciales que lo generan.